

## 城西大学水田記念図書館における利用者アンケート： 2007年と 2009年調査の比較

若 生 政 江\*

【抄録】 本学では 2007 年 9 月に全学利用者に対するアンケート調査を行った。その結果を受けて利用者サービスの改善を進めてきたが、その後の利用者の満足度を図るべく 2009 年 11 月に 2 回目のアンケート調査を実施した。2 回のアンケート調査についてその方法、結果を比較し、利用者の満足度を知ること、さらなる図書館サービスの改善につなげたいと考えている。開館時間延長やグループ学習室の増設、利用者ガイダンス、シラバスルームの設置など、改善した項目について利用者はどう感じているか、利用者の生の声を聞くことで現状を把握したい。利用者サービスの 1 つの指標としてのアンケート調査について、城西大学の事例を報告する。

【キーワード】 利用者満足度、図書館利用者、アンケート、図書館サービス、図書館アンケート、調査、城西大学水田記念図書館

### 1. は じ め に

城西大学水田記念図書館では、2008 年 4 月より図書館業務の外部委託を開始した。業務委託の開始に向けて、現状の利用者の声、利用者の満足度を調査し、委託後の業務改善に生かしたいと考え、2007 年 9 月に全学利用者に対するアンケート調査を行った。その結果を受けて翌年度には、利用者サービスの充実を盛り込んだ仕様による業務委託を実施した。当然、業務委託後の利用者満足度も調査する予定であった。しかし委託開始 1 年目には、諸々の理由からアンケート調査が行えず、委託スタッフが業務に慣れ、また利用者も新しい体制について慣れ、改善された点が学内に周知されたと思われる 2009 年 11 月に 2 回目のアンケート調査を実施した。委託前と委託後で利用者の満足度は向上したのであろうか。本稿では 2 回のアンケート調査の結果を比較し、また、アンケートの方法についても考察を加え、利用者サービスの 1 つの指標としてのアンケート調査について本学の事例を報告する。

### 2. アンケート調査の目的

2007 年 9 月に実施したアンケート調査の目的は、現状の利用者の声を聞き、今後の図書館サービス改善の参考にするためであった。特に、翌 2008 年 4 月より図書館業務の委託が決定していたため、業務委託をする前の利用者の生の声を聞き、委託仕様書作成の際の参考にしたいとの意図もあった。業務委託前と委託後のアンケート調査を行い、比較することで、利用者満足度にどのような変化が生じるかを把握することが必要と考えたのである。

2009 年 11 月に実施した調査の目的は、前回、2007 年に実施したアンケート調査の結果を受けて、図書館サービスの改善、施設の拡充などを進めてきたが、利用者はどう感じているか、業務委託前と委託後の利用者満足度に変化が生じたかどうかの確認をし、さらなるサービス展開を図る参考にするためである。また、図書館が実施している各種のサービスについて、アンケートの設問に盛り込み、設問を読むことで、こんなサービスもあったのかと、知らなかった人への喚起を図りたいとの考えもあった。

\* Masae WAKO  
城西大学水田記念図書館  
〒350-0295 坂戸市けやき台 1-1

### 3. 調査の概要

#### 3.1. 2007年度調査

2007年度調査では、専任教職員、大学院生、学部生、短大生、別科生を対象とし、以下の5項目を調査した。調査内容はどの対象者に対してもすべて同一で、設問数は9問であった。

- ①利用頻度について
- ②図書館ホームページについて
- ③図書館の資料について
- ④図書館サービスについて
- ⑤図書館への意見・要望について（自由記述）

アンケートの実施時期は、2007年9月下旬で、締め切りは10月10日とした。調査の方法は、各学部代表教授から成る図書館運営委員会の承認を得て、各学部の運営委員を通じ、教員に授業中に配布していただいた。回収方法については、各教員に一任した。配布数、回答数、回答率は表1のとおりである。

#### 3.2. 2009年度調査

2009年度の調査対象は、2007年度とほぼ同様であるが、若干の違いは、非常勤の教職員も対象に含めたことである。また、調査内容についても、学生向けと教職員向けの2種類とした。調査項目は、主に次のようなもので、設問数は、学生

表1 2007年度調査回答率

	配布数	回答数	回答率
教職員	290	156	53.8%
大学院生	270	188	69.6%
学部生・別科生	7,531	3,881	51.5%
短大生	164	100	61.0%
全体	8,255	4,325	52.4%

表2 2009年度調査回答率

	回答数	回答率
教職員	103	31.0%
大学院生	58	22.3%
学部生・別科生	1,511	20.0%
短大生	48	35.0%
身分の未回答	3	
全体	1,723	20.8%

向け35問、教職員向け43問で、回答所要時間は10分程度を想定した。なお、教員向けには選書や機関リポジトリについての設問も加えた。

- ①利用頻度について
- ②貸出期間について
- ③拡充した施設について
- ④図書館ホームページについて
- ⑤図書館サービスについて
- ⑥図書館の利用目的について
- ⑦図書館ガイダンスや講習会について
- ⑧図書館資料について
- ⑨図書館員の対応について
- ⑩図書館への意見・要望について（自由記述）

今回のアンケート方法は、学内のWebClassシステムを利用し、オンラインおよび携帯電話による無記名の回答方式とした。教職員については、同一内容のプリント版を配布し、オンラインまたはプリント版の二者択一とした。調査については、図書館運営委員会の承認を得て、授業の中でアンケート実施とその方法についての説明文書を教員に配布していただいた。さらに図書館ホームページ、掲示等でアンケート実施を告知した。回答期間は、2009年11月5日から12月25日までとした。回答数、回答率は表2のとおりである。なお、回答率は、2009年12月1日現在の全学における身分別構成員数より算出した。

### 4. 集計結果と比較分析

#### 4.1. 比較分析上の問題

2007年度と2009年度の調査結果については、①調査方法の違い、②回収率の違い、③質問項目数の違い等により単純に比較するには無理がある。アンケート全体の構成、質問の構成、回答方式など同一にしていれば比較が容易にできる。しかし、2年の間に図書館業務の改善、サービス内容の変更などがあり、調査したい項目も変化している。また、アンケート方法についても新しい方法を取り入れることでどのような結果が出るのか試したいと考えた。アンケート調査自体の改善を試みた上での結果であり、このことを念頭に置いた上であえて比較していることをお断りしておく。なお、比較する数値は、主に回答数に対する

割合での比較とした。2009年度調査では学生と教職員を分けて調査したが、同一内容の設問についてはそれぞれの回答数を合計した割合で比較を行った。

#### 4.2. 回収率

全体の回収率は、2007年度は配布数8,255に対して回収数は4,325であり52.4%の回収率であった。2009年度調査においては、WebClassシステムを利用したため回答数が少なく、2007年度の4,325名に対し、2009年度は1,723名しか得られなかった。これは、2009年12月1日現在の在籍数で計算すると全構成員の20.8%にあたり、前回の半分にも満たない回収率となってしまった（図1）。

2007年度アンケート調査の回収率が高かったことは、教員と連携し、配布・回収を授業の中で実施したことによる効果があったものと言える。2009年度の回収率が低い理由としては、WebClassシステムを利用したアンケート方式であったこと、質問数が多かったことなどが原因と考えられる。WebClassシステムを利用したのは、アンケートの回収や集計が容易であり、携帯電話での回答もできることから、学生が興味を持って回答するのではないかと考えてのことであった。また、授業の中でアンケート実施とその方法についての説明文書を配布するなど、今回も教員の協力を得ているが、回収方法には大きな違いがあった。授業時間内にパソコンを使って回答する方法が取れば回答数は上がったかもしれないが、それを全学的に実施するのは、現状では難しい。

しかし、この調査を行ったことで別の効果もあ

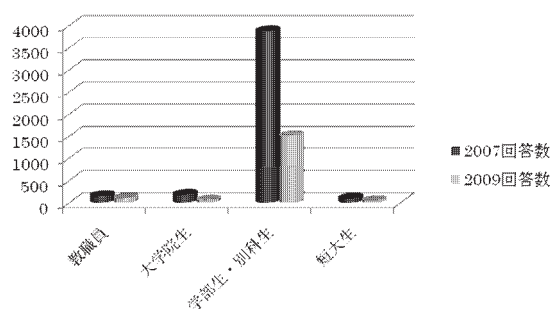


図1 回答数の比較

った。WebClassシステムを利用した全学対象アンケート調査は、図書館が初めてそのシステムを使用したのであるが、教員からアンケートの作成方法についてテクニカルな部分の問い合わせを受けたり、システムそのものの仕様などについて学内の情報科学研究センターを通じてメーカーへの問い合わせを行うなど、今後の全学向けアンケート調査に、WebClassシステムを利用するかどうかのヒントや、利用拡大を図る契機となったことは意義のあったことと言える。

身分別・学部別回答数の比較は図2のとおりである。経営学部生のみ、2009年度調査の回答者数が多かったことになる。これは、経営学部では授業時間内にアンケートの回答をしたクラスがあったためと思われる。また、経営学部では携帯電話を使った学習なども取り入れているため、携帯電話による回答が学生に馴染みがあったのではないかと考えられる。

2009年度の回収結果については学年別でも集

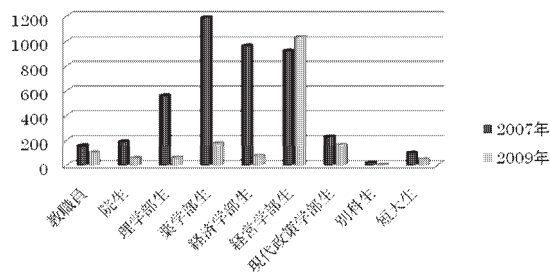


図2 身分別・学部別回答数

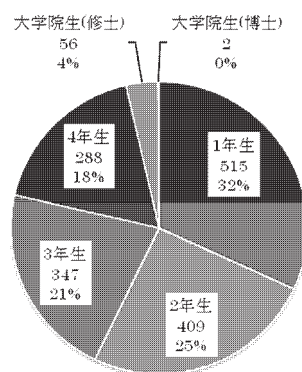


図3 学年別回答者数 (2009)

計した。回答者全体のうち、1年生、2年生からの回答が多かったことになる(図3)。

#### 4.3. 集計結果の比較

##### 4.3.1. 図書館の利用頻度

ほぼ毎日利用していると回答した割合は、2007年度では1.7%であったが2009年度では3%になっている。逆に利用したことがないと答えた人は、2007年度の10.4%から2009年度は8.9%と少し減少している。2007年度では週に数日が42.5%と最も多く、2009年度では月に数回が47%と多かった。試験期間のみと年に数回を合わせると2007年度は40.2%であったが、2009年度では16.4%と減少した。ほぼ毎日、週に数日、月に数回を合わせると、2007年度は47.6%であったが2009年度は74.5%と大幅に増加している。教員は、2007年度、2009年度とも月に数回利用しているという回答が多かった(図4)。

##### 4.3.2. 利用しない理由

利用したことがないと回答した人の主な理由は、「利用しなくても支障がない」が2007年度では175人で回答者の39%であったのに対し、2009年度では131人、回答者の56.2%であった。「必要な情報はインターネットで入手している」と回答したのは、2007年度では55人(12.2%)であったのに対し2009年度では52人(22.3%)であった。2007年度のその他の理由には「利用する時間がない」、「利用方法がわからない」、「小説がない」なども挙げられた(図5)。

2009年度の調査で教員が来館しない理由について95名から回答があり、「研究室からアクセス

できるから」と回答した人が34人(36%)、「情報はインターネットから取る」23人、「図書館に行かなくても支障がない」9人、これらを合わせると66人(69%)になる。教員が図書館に来ない理由は、学内ネットワークの整備や、リモートアクセス可能な電子資料が増えたことにより、研究室や自宅から資料や情報にアクセスしているためと思われる。研究者にとっては非来館型図書館になりつつあると言えよう(図6)。

##### 4.3.3. よく利用する時間帯

2007年度の調査では、よく利用する時間帯について調査したが、14:00~17:00が1,874人(38%)と最も多く、次いで11:00~14:00は1,591人(32.3%)であった。17:00~19:00の閉館時間までの利用は1,045人(21%)であった。薬学部生に焦点を当ててみると、17:00~

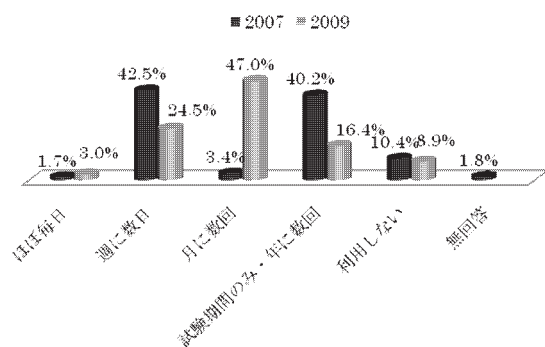


図4 利用頻度

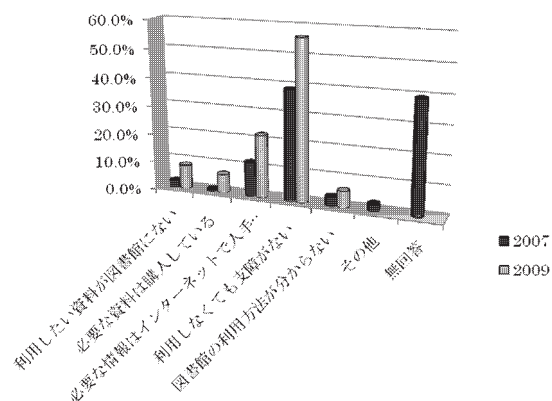


図5 利用しない理由

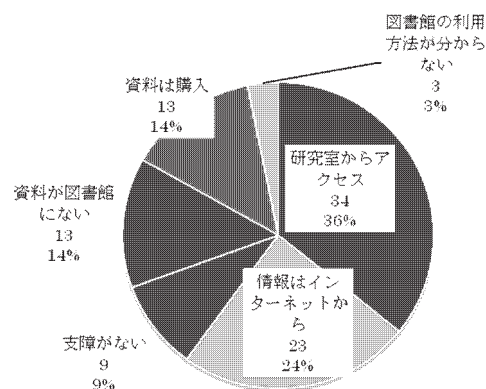


図6 教員が図書館に来ない理由(2009)



19:00（閉館時間）の利用が1,489人（40.9%）と最も多かった（図7）。

理学部化学科、薬学部など実験系の学生は授業終了後に図書館を利用する人が多く、以前より開館時間の延長を要望する声が届いていたが、アンケート調査にも表れたものと思われる。なお、2008年4月からは開館時間を平日は21時まで延長することで改善をした。

#### 4.3.4. 利用目的

2009年度の調査では、図書館の主な利用目的についても調査したが、19.2%が「試験勉強」と回答し、次いで「レポート・論文の作成」が18.9%、「授業の予習・復習」が14.9%、「図書の利用」が12.2%、「新聞・雑誌の利用」が11.4%であった。また、「インターネットの利用」は10.1%であった。

教員では28.6%が「図書の利用」で、27.7%が「電子ジャーナル・電子ブックの利用」であった。22.3%は「授業の準備」と回答している（図8）。

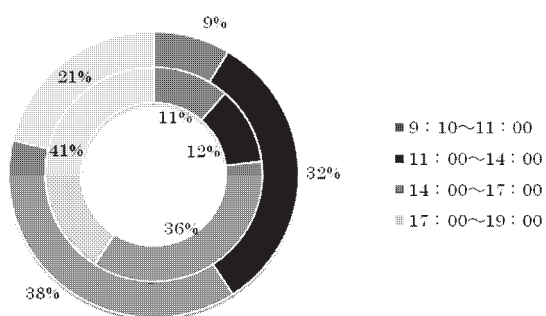


図7 よく利用する時間帯（2007）。外円は全体、内円は薬学部学生

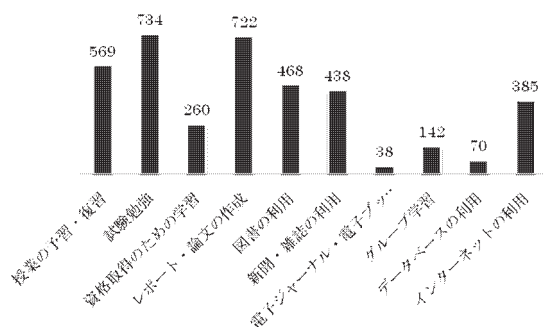


図8 図書館の主な利用目的（2009）

#### 4.3.5. 図書館ホームページの利用

2007年度調査では、主に学内からの利用が41%、学外からの利用は6.7%であった。ホームページをよく利用しているのは教員（82.3%）、大学院生であり、薬学研究科では96.5%が学内または学外から利用していると回答している。一方、図書館ホームページを利用したことがないと回答した人が52.3%あり、回答者の半数以上が利用していなかったことになる。その主な理由は、「ホームページの存在を知らなかった」、「利用する必要がない・支障がない」、「パソコンを利用しない・苦手」、「図書館に行けば済む」などであった。

2009年度の調査では、学生・教員を合わせて「利用したことがない」が58%に増加した。「主に図書館から」の利用が24%、「主に学内から」・「学外から」を合わせると41%がホームページを利用している。2007年度では47.7%であったので、利用は少し減少したことになる。

図書館では、ホームページを使って資料の探し方をガイダンスしている。まだ半数が利用していないという結果は、ガイダンスの方法や教員との連携など、今後の検討課題といえよう（図9）。

図書館ホームページでよく利用するページは、2007年度と2009年度の両方とも同じ順位で大きな変化は見られなかった。蔵書検索OPACの利用は2007年度47.5%が、2009年度48.8%に微増した。利用者別に見ると、教員、大学院生では、文献複写申し込み等のページが多く使われている。本学では、ILLの申し込みはWebで受け付けている。データベース検索の後、リゾルバ「LinkSource」によりWeb申し込みのページに

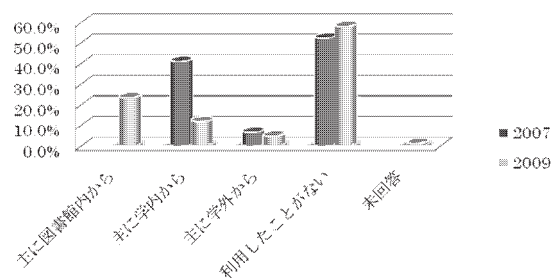


図9 図書館 HP の利用

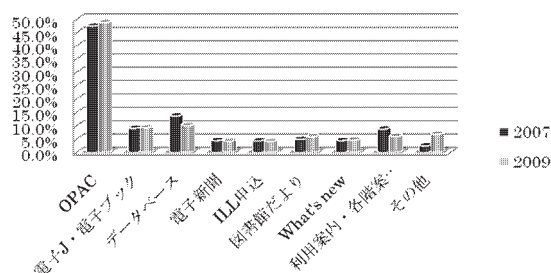


図 10 よく利用するページ

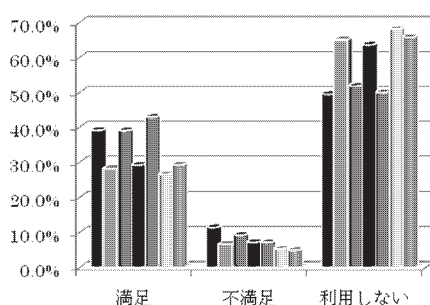


図 11 図書館資料の満足度 (2007)。グラフは左から、和図書、洋図書、和雑誌、洋雑誌、参考図書、電子ジャーナル、データベース

ナビゲートされるため、文献申し込みページの利用が高くなっていると思われる (図 10)。

#### 4.3.6. 図書館資料について

2007 年度調査では、図書について「満足」との回答は、和図書で 39.1%，洋図書で 28.3%，和雑誌 39.0%，洋雑誌 29.2%，電子ジャーナル 26.6% であった。逆に満足していないが和図書で 11.4%，洋図書で 6.7% であった。「利用しない」との回答は、和図書で 49.5%，洋図書で 65.0%，洋雑誌 63.6%，和雑誌 51.8%，電子ジャーナル 68.1%，データベース 65.8% と高い割合であった (図 11)。

2009 年度調査では満足度を 6 段階に分けて調査したが、「満足」・「ほぼ満足」を合わせると図書では 56.5%，雑誌では 45.8% であった。逆に「やや不満」・「不満」を合わせると図書では 7.9%，雑誌では 7% であった (図 12)。

2007 年度調査の図書資料についての意見は、専門書の要望 (35)，新刊本の要望 (27)，小説の要望 (19)，資料が少ない (17)，辞書の要望 (16)，も

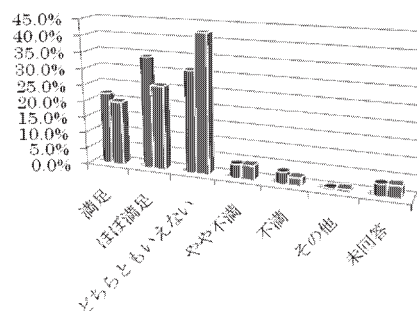


図 12 図書館資料の満足度 (2009)。グラフは左：図書，右：雑誌 (電子ジャーナル含む)

っとジャンルを増やしてほしい (7)，教科書の要望 (4)，漫画の要望 (4) などがあつた。また、配架場所への要望 (7)，検索についての要望 (6) もあつた。「必要図書は購入してもらえるので大変満足」という意見もあり、一方「欲しい図書は研究費で購入している」、「読者が限られているので図書館で洋書を所蔵する意味はあまりないのではないか」などの意見もあつた。貸出については、貸出期間を長くしてほしい、辞書や地図など貸出不可の資料に対して、貸し出してほしいなどの意見もあつた。

電子ジャーナル・データベースについては、次のような意見があつた。

- ・ Full Text でとれる論文が多くなるとうれしいです。
- ・ 雑誌を増やして欲しい (10 人) (医学系) (臨床系) (文系) (人文学系)。
- ・ これ以上減らさないようにお願いしたい。
- ・ 検索をわかりやすくしてほしい (2 人)。
- ・ 学外からアクセスできるように。
- ・ 洋雑誌はオンラインでよいと思う。
- ・ 利用手引を配布して欲しい。
- ・ 日経テレコンを端末固定でなくしてほしい。
- ・ 使いづらい。

今後どのような資料を充実すべきかについては、2007 年度調査では社会系学部の学生が専門雑誌の充実、続いて DVD, CD-ROM, AV 資料、次に専門図書の充実を望んでいた。理学部、薬学部の学生は専門図書の充実と回答した人が多く、次いで専門雑誌となっている。教員は、電子

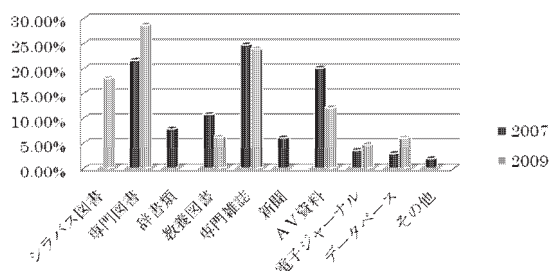


図 13 今後充実すべき資料

ジャーナルを1番に挙げ、次いで専門図書、専門雑誌の順となっている。

2009 年度調査では、最新の専門書が一番多く、次いで教員の指定する教科書・参考文献（シラバス図書）となった。教員・院生では、最新の専門書に次いで電子ジャーナル・電子ブックが2位であった。これを割合で見ると、専門図書の充実を望むとの回答は、2007 年度は 21.7%であったが 2009 年度は 28.7%と増えた。2008 年度よりシラバスルームを設置しシラバス図書の充実に努めているが、2009 年度では、18.1%がシラバス図書の充実を望んでいる。電子ジャーナル、データベースの充実について合わせると、2007 年度の 6.6%から 2009 年度は 10.7%となった。雑誌については、24.8%から 24%と 2009 年度の方が少し減少した（図 13）。

その他の意見としては、学外から閲覧できる資料の充実、国家試験対策問題集、教員採用試験問題集、シラバス図書、就職関連資料、小説、漫画などの要望が寄せられた。これらの要望は 2007 年度、2009 年度ともほぼ同様であった。

#### 4.3.7. 図書館サービス

2007 年度調査では、図書館サービスとして、図書の貸出、雑誌の貸出、図書の予約、レファレンス、ILL、所蔵調査・紹介状の発行、購入希望図書の申し込み、ガイダンス・利用講習会の参加、グループ学習室の利用、AV 室の利用、意見箱・Q & A への投書の 11 点について利用したことがあるかどうかを尋ねた。

その結果、図書の貸出は 33.1%、AV 室は 30.7%、グループ学習室は 21.4%、ガイダンス・利用講習会は 12.0%が利用したことがある

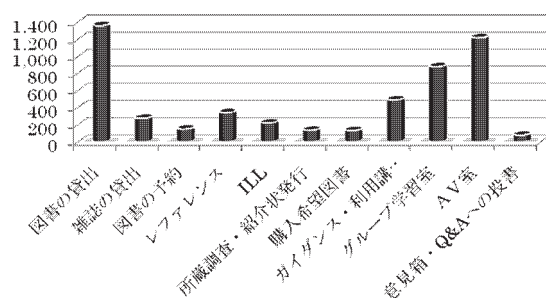


図 14 図書館サービスの利用（2007）

と回答した（図 14）。利用したことがないとの回答では、意見箱・Q & A への投書が 90.5%、図書の予約が 87.7%、雑誌の貸出 87.5%と多かった。また、サービスがあることを知らなかったものとして、所蔵調査・紹介状の発行が 14.9%、購入希望図書の申し込みが 12.9%、ILL が 12.1%、レファレンスは 11.1%であった。

サービス別に見ると、ILL を利用したことがあると回答したのは、教員では 66.3%、薬学研究科生は 65.4%であった。購入希望図書については、教員の 53.8%が利用したことがあると答えている。AV 室を利用したことがあるとの回答では、経営学部生 43.5%、短大生 41%、現代政策学部生 40%、経済学部生 39.3%、理学部生 19.7%、薬学部生 18.8%であった。

2009 年度調査では、図書の予約、他大学への紹介状発行、購入希望図書の申し込み、AV 室の利用、意見箱・Q & A への投書の 5 点について利用したことがあるかどうかを尋ねた。また、グループ学習室、レファレンス、ILL、ガイダンス、講習会については個別に質問をしているが、合わせて比較した（図 15）。

2009 年度の調査結果で変化のあったものは、ガイダンス・利用講習会が 2007 年度では 12%であったのに対し 2009 年度はガイダンス 27%、利用講習会 4%で合わせると 31%が利用したことがあると答えている。また、図書の予約についても 3.7%から 11%に増加した。教員との連携による図書館ガイダンスに力を注いだ結果が表れたと言えよう。逆に増設したグループ学習室の利用が 21.4%から 16%に減じ、AV 室の利用は 30.7%

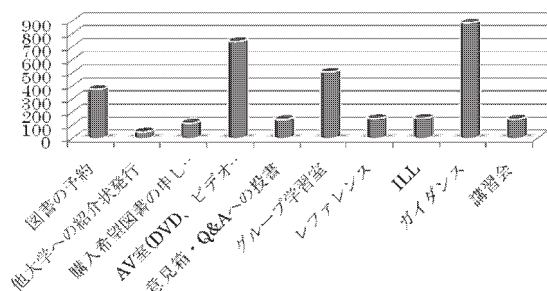


図 15 図書館サービスの利用 (2009)

から 23%と減じている。

その他 2009 年度は、図書・雑誌の貸出期間と貸出冊数について調査したが、学生の 81%，教員の 91%が「特に不満がない」と回答した。本学では、一般学生は 5 冊 2 週間の貸出であるが、卒業見込みの短大 2 年生，学部 4 年生は，10 冊 90 日間の貸出，院生は 20 冊 90 日間の貸出となっている。これに対し，「90 日は長すぎる。特に小説は 2 週間でよい」，「冊数が学年で違うのは不公平だ」などの意見もあった。

#### 4.3.8. 図書館に期待するサービス

今後，図書館に期待するサービスとして 2007 年度調査では，「設備・環境の充実」を挙げた人は 1,369 人 (23.3%)，休日開館 1,151 人 (19.6%)，ホームページの充実が 1,083 人 (18.4%)，開館時間の延長 896 人 (15.3%)，定期休館日の開館 556 人 (9.5%) であった。このうち，薬学部生は，24.6%が休日開館を 1 番に挙げ，23.9%が開館時間の延長を挙げている。薬学研究科生は，25%が開館時間の延長を挙げている。理学部生は，21.3%が休日開館，18.8%が開館時間の延長を挙げている (図 16)。

自由記述欄でも AV 室，AV 資料の充実 (12 件)，開館時間延長および休日開館 (12 件)，設備に関して (11 件)，資料に関して (10 件)，パソコンの充実 (9 件)，図書館員に関して (7 件) などの意見があった。

2009 年度調査では，一番多かったのが「居心地の良さ」849 人 (25%)，次いで「資料の充実」746 人 (23%)，「PC 台数の増加」551 人 (16%)，「学習スペースの増加」472 人 (14%)，「設備や

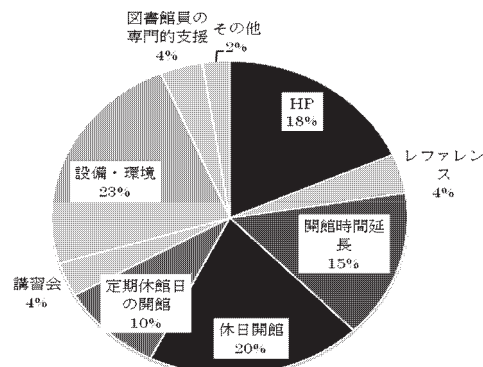


図 16 図書館に期待するサービス (2007)

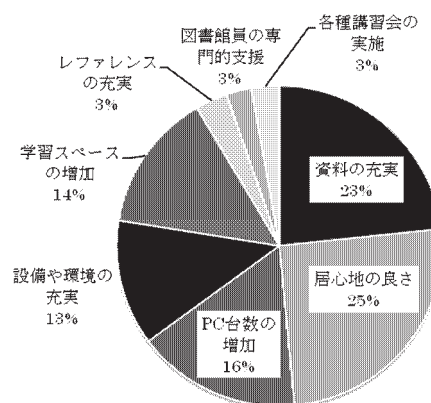


図 17 図書館に期待するサービス (2009)

環境の充実」427 人 (13%) であった。居心地，PC 台数，学習スペース，設備や環境などの充実を合わせると 68%になる。「場」としての図書館に期待していることの表れであろうか。なお，教員の 41%は「資料の充実」を望んでいた (図 17)。

#### 4.3.9. 図書館への意見・要望

2007 年度調査で，自由記述式による図書館への意見・要望として届いた主なものは，設備・環境に関して (56 件)，開館時間延長 (36 件)，休日開館 (5 件)，定期休館日の廃止 (3 件)，パソコンについて (17 件)，学習室について (8 件)，図書資料について (44 件)，雑誌について (12 件)，AV 室・AV 資料について (20 件)，座席について (10 件)，マナーについて (41 件)，飲食について (13 件) などであった。また，図書館員の対応など概ね好意的な感想は 45 件であった。



図書館からの広報やガイダンスの強化を望む要望もあった。

2009 年度調査の図書館についての意見・要望では、学生 1,620 名のうち未回答は 839 人、とくに要望はなしとの回答が 281 人で、残り 500 人から以下のような意見・要望が寄せられた。

- ・「満足」「不満はない」など好意的な意見が 121 件
- ・図書館に対するお礼や激励など 29 件
- ・開館時間について 4 件
- ・貸出等について 3 件
- ・資料の充実について 119 件
- ・パソコンに関するもの 46 件
- ・座席・学習スペース等について 16 件
- ・入館ゲートや空調などの設備環境について 52 件
- ・私語、携帯電話注意など館内マナーの要望 30 件
- ・飲食コーナー要望など 14 件
- ・アンケートについて 8 件
- ・図書館員について 5 件

図書館についての意見・要望では、記述した人の 55.2% (431 件) が「とくに要望なし」, 「満足・不満はない」, 「お礼・激励」などの意見を寄せている。これは、2007 年度の 45 件から大幅に増加したことになる。開館時間の延長については、2007 年度の 36 件から 2009 年度は 4 件と減少しているが、さらなる延長を望む意見も少数あった。

利用マナーについては、2007 年度の 41 件から 30 件と減じている。グループ学習室以外でも、少人数で会話しながらホワイトボードなどを使って勉強する場所がほしいとの要望があり、4 階にはそのようなスペースを設置した。飲食スペースの要望についても、水分補給のため、蓋の閉まる飲み物のみ許可をした。図書館を長時間滞在型の「場」としての利用を考える上で、新たな視点からの課題表出と言えるであろう。入館ゲートについての意見は、2009 年 9 月に入れ替えをし、磁気読み取りのためのカード挿入方法が変更になったため戸惑いを感じたものと思われる。また、今回のアンケート調査を機会に「これから図書館を

使ってみたい」との意見が 20 件ほど寄せられたことは、利用者への喚起を呼び起こしたものであるであろう。

## 5. サービス改善の取り組み

2007 年度のアンケート調査結果を受けて、2008 年度以降に改善した内容は次のとおりである。なお、改善するにあたり図書館運営委員会に諮り、図書館規程および利用細則、管理細則の改定をした。それを基に業務委託の仕様に盛り込んでいる。

### 5.1. 開館時間等の改善

#### ①開館時間の延長（2 時間増）

- ・平日 9:00～19:00 → 9:00～21:00
- ・土曜 9:00～17:00 → 9:00～19:00

#### ②休日開館の実施（9:00～17:00）

#### ③定期休館日（第 1 月曜）の廃止

#### ④開館日数の拡大（2007 年度は 264 日→2008 年度 339 日）

休館日は、祝日と大学入試センター試験日、創立記念日、夏期・冬期休業の一定期間とし、開館日数の拡大を図った。

### 5.2. 設備・環境の改善

#### ①グループ学習室の増加

グループ学習室は 30 名 1 室（3 階）のみであったが、6 階に 48 名 1 室、24 名 2 室を増設し、合計 4 室とした。6 階は可動式の机・椅子を用意し、各部屋にネットワーク対応の利用者端末 1 台と学生からの要望でホワイトボードを設置した。

#### ②閲覧室および閲覧座席数の増設

4 階 26 席、5 階 78 席、9 階 120 席の閲覧席を設置し、総閲覧座席数を 466 席から 790 席に増加した。

#### ④シラバスルームの設置

全学のシラバスに掲載された資料を収集、一般図書は 3 冊購入し、請求記号ラベルの 3 段目に教員名を入れて、教員の氏名順に配架した。OPAC 上は教員名でも検索可能とし、シラバスとのリンクも行った。

#### ⑤図書館システムおよび利用者端末のリプレイス

⑥入館ゲートシステムの入替え

⑦ネットワーク監視カメラの設置

⑧水分補給の許可

館内での水分補給について蓋の閉まるペットボトル、水筒のみ許可をした。

### 5.3. 利用者支援の拡大

①図書館ガイダンス実施数の拡大

2007年度は、授業での開催 58 コマ 1,661 名参加、図書館単独開催 6 回 15 名参加、合計 64 回 1,676 名の参加であった。2008年度は、授業での開催のみで 78 コマ 1,810 名の参加、2009年度は 104 コマ開催、2,472 名参加、図書館単独開催は 5 回で 9 名の参加であった。

②講習会・説明会開催の拡大

2007年度は、5 回開催し 119 名の参加であったが、2008年度は 7 回開催し 186 名の参加、2009年度は、10 回開催、279 名の参加となった。

③図書館ホームページのリニューアル

④OPAC 機能追加

シラバス連携、「BOOKPLUS (日外アソシエーツ)」連携による目次・あらすじ情報の表示、ILL 申し込み連携、購入希望図書申し込み連携など

⑤リゾルバ Link Source の導入

⑥企画展示開催 (月替わり)

⑦留学生支援図書コーナー設置

外国人留学生の日本および日本人や日本文化への理解を支援するため、外国語訳図書コーナーを設置した。

### 5.4. 資料の整備

①シラバス図書の充実

②リメディアルムービーの導入

基礎学力補強を目的とした自学自習教材を導入し、学内での個人利用を促進した。

③データベース Scopus の導入

④電子ジャーナル・電子ブックの導入

- ・ Elsevier Freedom Collection
- ・ OCLC NetLibrary (和図書)
- ・ Springer E-Books (Mathematics and Statistics 2005～)
- ・ House of Commons Parliamentary Papers,

Online [1801-2004] (19 世紀・20 世紀英国議会資料)

⑤統計資料の受贈

財団法人日本統計研究会より国勢にかかわる明治中期以降の貴重な統計資料、約 8,000 冊を受贈した。

⑥漢方古書資料の購入

財団法人田嶋記念大学図書館振興財団の助成金を受け 43 点購入した。

### 5.5. 地域貢献

①図書館の地域開放の実施

②近隣 6 市町公共図書館との相互協力協定の締結と連携事業

(館長主務者会議開催、図書館公開講座共催、共同レファレンス研修の開催)

③ライブラリーカード会員制度の設置

④埼玉県地域共同リポジトリ SUCRA への参加<sup>1)</sup>

⑤機関リポジトリ JURA 立ち上げ<sup>2)</sup>

## 6. 改善項目についての調査

2008 年度・2009 年度のサービス改善がどのように浸透したのか、2009 年度調査では、いくつかの改善項目について感想などを質問した。それらの結果を見てみたい。

### 6.1. 設備・環境について

増設した閲覧室・グループ学習室については、学生では 5 階を 12.4%、6 階を 14%、9 階を 12.6%が利用したことがあると回答し、教員では 5 階 9%、6 階 10%、9 階 7%が利用したことがあると回答した。学生の 39%が増設したグループ学習室を利用したことになるが、そのうちの 26.1%は薬学部の院生・学生であった。

増設前の 3 階グループ学習室の利用は、2007 年度調査で 21.4%であった。2009 年度調査では 3 階グループ学習室の利用について設問していないが、グループ学習室全体としての利用は、「図書館利用者数等の状況」報告によると、2007 年度 254 件、2008 年度 656 件、2009 年度 1,436 件と大幅に増加している<sup>3)</sup>。

グループ学習室について、利用者の感想は「とても満足」・「満足」を合わせると学生は 52%、

教員では 49%であった。「やや不満」・「不満」を合わせると学生は 7.9%，教員は 14%であった。不満の理由は、「個室を増やしてほしい」，「遮音性の高い部屋がほしい」，「もっと小人数で使える部屋がほしい」などであった。

## 6.2. 利用者支援について

①探している資料が見つからない場合、どのようにして探しますか？

学生と教員を合わせた回答は図 18 のとおりである。回答者の 27%は OPAC で調べる，21%は図書館員に聞く，20%は Google やウィキペディアで探すなど回答した。

②図書館ガイダンスを受講したことがありますか？（図 19）

薬学部では，毎年新入生全員がガイダンスを受けることになっており，図書館ガイダンスを 1 時限に行い，2 時限に教員による演習を図書館で行っている。この方法は以前より定着しているが，他の学部では，学部単位での図書館ガイダンスは

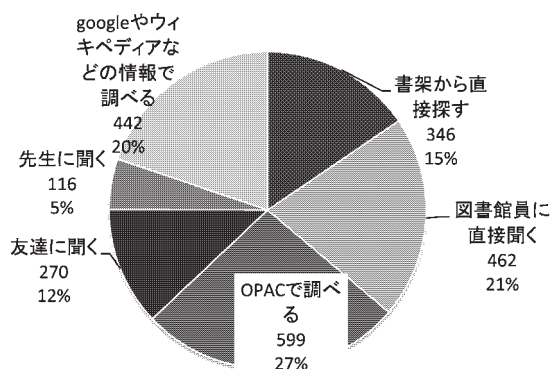


図 18 探している資料が見つからない場合 (2009)

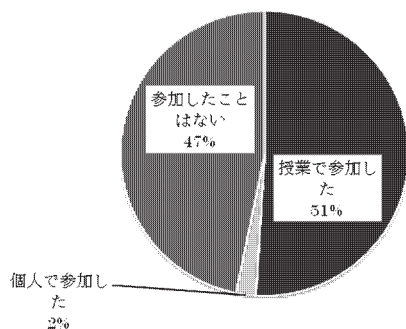


図 19 図書館ガイダンス (2009)

導入されていない。全学では，学生の 51%は授業で参加していることがわかった。他に 35 人が個人で参加したと回答している。しかし 47%はまだ参加していないことがわかった。それでは，教員は授業の中で図書館ガイダンスを申し込んだことがあるのかどうか，教員の回答では，前期に基礎的なガイダンスを 35%が申し込み，後期に実践的なガイダンスを 3%が申し込んだと回答している。さらに前期・後期の両方とも申し込んだことがあると 12%の教員が回答した。しかし「申し込んだことはない」が 50%もあることがわかった（図 20）。

ガイダンスを申し込んだ教員の感想は「とても満足」42%，「満足」48%であった。4%の「やや不満」と回答した理由は，PC の同時立ち上げに時間がかかったこと，教員が指示を出すべきなのかわからない，などであった。PC については，2009 年 4 月の図書館システムリプレース時，PC 環境の整備にトラブルがあったことが原因であった。

学生のガイダンス受講者には，その都度簡単なアンケート調査を実施しており，その報告書は年度別に図書館ホームページに掲載している。その中で 2007 年度・2008 年度では 96%以上がガイダンスは「役に立った」と回答している。2009 年度は「役に立った」・「まあまあ役に立った」は 68.1%で，「役に立たない」・「あまり役に立たない」と 3.7%が回答している。詳細については図書館ホームページの図書館統計のページを参照されたい<sup>4)</sup>。

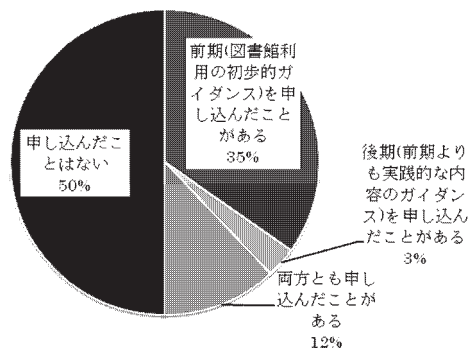


図 20 授業の中で図書館ガイダンスを申し込んだことがあるか？

## ③シラバスルームについて

シラバスルームの利用について学生は、「知っているが利用したことはない」が32%で、「頻繁に利用する」・「時々利用する」は、合わせて24%であった。「知らない」は39%であった(図21)。

教員への質問として、シラバスルームに自分の推薦した本が置いてあるかどうかを聞くと、54%が「陳列されている」と回答し46%が「陳列されていない」との回答であった。シラバスルームを学生に勧めているかどうかでは、「積極的に勧めている」18%、「必要としている学生にのみ勧めている」が21%、「告知のみしている」が29%であった。「勧めていない」は32%であった。

## ④図書館員の対応について

図22のとおり76%が好意的であった。とくに教員では、51%が「対応が丁寧である」24%が「頼りになる」、22%が「声を掛けやすい」と回答し、合わせて97%が好意的であった。

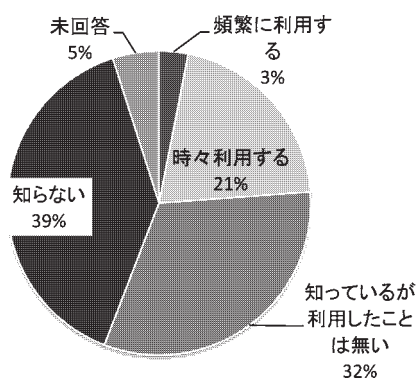


図21 シラバスルームの利用 (2009)

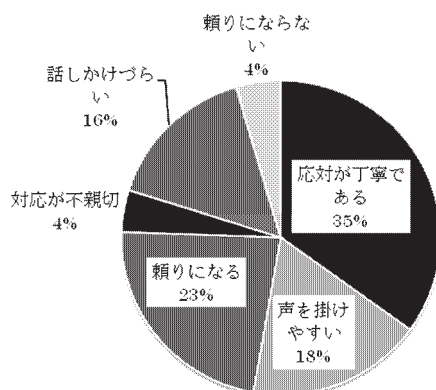


図22 図書館員の対応 (2009)

## 7. まとめと今後の課題

2007年度のアナケート結果を受けて改善できるところから着手してきたが、2009年度の調査結果では、まだ改善した点が利用者に必ずしも浸透しているとは思えないようなところが散見された。利用者に最も受け入れられた点は、開館時間の延長、休日開館、定期休館日の廃止であったようだ。前述の「図書館利用者数等の状況」報告によると、2008年度19時以降21時までの利用が7,491名あり、これは月平均681名、1日平均35名が利用していることになる。さらに2009年度では8,158名で、1日平均38名の利用となっている。少数意見として、早朝開館や、現在19時で閉館している上層階についても21時までの開館を望む声があったが、コストパフォーマンスも考えなければならず、19時以降の利用は1階から3階までとしている。ただし6階のグループ学習室については予約制のため、予約があれば21時まで利用可能であり、ゼミやサークル等で利用されている。

設備・環境について、利用者は居心地の良さを一番に求めており、学習空間、「場」としての図書館を求めていることがわかった。その中には当然、資料の充実も含まれ、きめ細かいサービスも期待している。図書館員の対応については概ね良い印象を得ているが、マナーの悪い利用者に対する苦情もあり、スタッフの対応にも厳しさが求められている。マナーの問題は図書館だけではなく、大学全体として考える必要があるが、スタッフには、教育機関に在る図書館として、どのような対応が学生への真の支援になるのかを考えて対応するよう依頼している。

施設としての指摘では、入館ゲートを通過する際に学生証(利用者カード)を出すのが面倒との意見があったが、これについては不審者の無断侵入防止の役目もあり、入館統計にも対応している利点を説明し、利用者への理解を得るようアピールしていきたい。

パソコンの台数を増やしてほしいとの要望については、持ち込みで利用できるスペースも用意しているが、広報が不足していたと思われる。パソ



コンの台数については、利用方法も含めて検討課題としたい。その他、建物については、図書館が築 32 年を経ていることから空調やトイレなどの水回り、グループ学習室の音の遮断性など、旧式になっていることは否めない。大がかりな改修工事を伴う改善については、大学当局への要望として挙げていきたい。

利用者支援の面では、図書館の様々なサービスについて認知度の低いことが判明した。シラバスルームの存在を知らない学生が 39%，リメディアルムービーが使えることを知らない学生が 71%，OPAC を利用したことがない学生が 55% もいたことに驚いている。ましてや電子ジャーナルやデータベースについては、使ったことがない学生が多くいても不思議ではない。しかし、33% の学生が日経テレコンや医中誌、PubMed、聞蔵Ⅱビジュアルなど何らかのデータベースを利用したことがあるとの回答を得たことは、ガイダンスの効果であろうか。今後は、効果のある広報活動を展開し、さらなる利用促進に力を入れることが必要と感じた。

利用者支援として図書館が最も力を入れていることは、利用者ガイダンス、講習会・説明会などである。2007 年からの実施数の推移は図 23 のとおりである。図書館の各種サービスについて周知を図り、利用促進のためにはガイダンス実施が欠かせない。今回の調査で 50% の教員が授業でガイダンスを申し込んでいない事実を真摯に受け止め、今後さらに教員との連携を深め、充実したガイダンスを実践しなければならない。そして、図書館が利用者に支持される基本は、充実した資料を所蔵していることである。本学の教育・研究を支援し、学生の自学自修の場として、教員や院生

に対しては、非来館型図書館としての資料の充実を進め、しかし一方で学生と教員あるいは社会人との接点としての「場」、サロンとしての図書館も考えていきたい。

アンケートについては、回収率が低いとはいえ、回収や集計の問題を考えると今後は Web を使った方法になっていくであろう。2009 年度の設問では、学生と教員に設問内容を分けたことで学生の動向、教員の動向が対になって調査できた。大学院生についても学生と分けたほうがより動向を図りやすかったと思われる。設問数の多さが回答者から指摘されたが、設問により知らなかったサービスを今後使ってみたいとの意見が寄せられたことは意義がある。設問数、設問内容、設問構成については、今後の課題である。

## 8. お わ り に

2007 年度と 2009 年度の 2 回のアンケート結果を比較して、利用者の満足度に変化があったのかどうかを確認したいと考えたが、回収率や設問の違いで単純に比較することには無理があった。比較しながら実態がはっきり見えてきたというのが本音である。2008 年以降の改善について概ね支持されたと考えられるが、周知されていない点が多いこともわかった。図書館からの広報、アピールが足りていない。学生だけでなく教員にも同様である。これは、満足度を図る以前の問題であり、今後、これらの問題をどう対応するか早急に検討していきたい。多様な目的を持つ利用者にいくかに満足してもらえるか、大学図書館はどうあるべきかを念頭に置き、他大学の例<sup>5-9)</sup>も参考にしながら、今後も継続してアンケート調査を実施していきたい。

なお、2007 年度、2009 年度のアンケート調査結果は、両方とも図書館ホームページの「図書館統計」のページで公開しているので、詳細は参照されたい<sup>10,11)</sup>。

## 参 考 文 献

- 1) 学術情報発信システム SUCRA. (オンライン), 入手先 <<http://sucra.saitama-u.ac.jp/>>, (参照 2010-08-18).

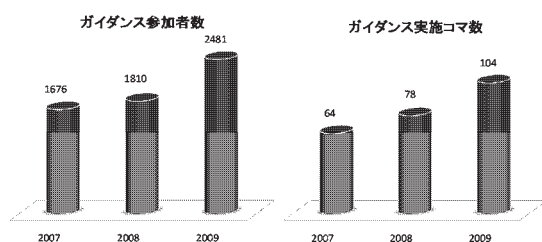


図 23 ガイダンス年度別推移

- 2) 城西大学. 城西大学機関リポジトリ JURA. (オンライン), 入手先 <<http://libir.josai.ac.jp/>>, (参照 2010-08-18).
- 3) 城西大学水田記念図書館. “図書館利用者数等の状況 2008”. “図書館利用者数等の状況 2009”. (オンライン), 入手先 <<http://libopac.josai.ac.jp/guide/statistics/riyousha/riyousha20.htm>>, <<http://libopac.josai.ac.jp/guide/statistics/riyousha/riyousha21.htm>>, (参照 2010-08-29).
- 4) 城西大学水田記念図書館. “2007 年度図書館ガイダンスアンケート結果報告”. (オンライン), 入手先 <[http://libopac.josai.ac.jp/guide/statistics/guidance/enquete/result\\_report2007.htm](http://libopac.josai.ac.jp/guide/statistics/guidance/enquete/result_report2007.htm)>, (参照 2010-08-18).
- 5) 市古みどり. LibQUAL+®の実施に向けて. 薬学図書館. 53(3), 2008, 266-270.
- 6) 上岡真紀子. 慶應義塾大学における利用者調査の事例. 情報の科学と技術. 58(6), 2008, 278-284.
- 7) 大阪大学附属図書館サービス向上 WG. “大阪大学附属図書館利用者アンケート結果報告”. (オンライン), 入手先 <<http://www.library.osaka-u.ac.jp/questionnaire/anke-tosyosai.pdf>>, (参照 2010-08-18).
- 8) 京都産業大学図書館利用改善委員会. “第3回京都産業大学図書館利用者アンケート実施報告”. (オンライン), 入手先 <[http://www.kyoto-su.ac.jp/lib/news/pdf/20080520\\_houkoku.pdf](http://www.kyoto-su.ac.jp/lib/news/pdf/20080520_houkoku.pdf)>, (参照 2010-08-18).
- 9) 広島大学図書館. “平成20年度図書館利用者アンケート報告書”. (オンライン), 入手先 <<http://www.lib.hiroshima-u.ac.jp/gaibuhyoka/enquete/200712.pdf>>, (参照 2010-08-18).
- 10) 城西大学水田記念図書館. “「図書館サービス向上のためのアンケート」調査結果報告書 2008 年 3 月 24 日”. (オンライン), 入手先 <<http://libopac.josai.ac.jp/guide/statistics/riyousha/enquete/riyousha2007.pdf>>, (参照 2010-08-18).
- 11) 城西大学水田記念図書館. “「図書館サービス向上のためのアンケート」調査結果 (学生・教員) 2010/6/19”. (オンライン), 入手先 <[http://libopac.josai.ac.jp/guide/statistics/riyousha/enquete/riyousha2009\\_gakusei.pdf](http://libopac.josai.ac.jp/guide/statistics/riyousha/enquete/riyousha2009_gakusei.pdf)>, <[http://libopac.josai.ac.jp/guide/statistics/riyousha/enquete/riyousha2009\\_kyoin.pdf](http://libopac.josai.ac.jp/guide/statistics/riyousha/enquete/riyousha2009_kyoin.pdf)>, (参照 2010-08-18).

(原稿受付: 2010.8.18)